



**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO
BRASILEIRA – UNILAB
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – ICSA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

PEDRO ANTONIO OLIVEIRA CRUZ

**GOVERNO DIGITAL E INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO: EXPERIÊNCIAS E
TÉCNICAS DE IMPLEMENTAÇÃO NO MUNICÍPIO DE BATURITÉ-CE**

**REDENÇÃO – CEARA
2022**

PEDRO ANTONIO OLIVEIRA CRUZ

**GOVERNO DIGITAL E INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO: EXPERIÊNCIAS E
TÉCNICAS DE IMPLEMENTAÇÃO NO MUNICÍPIO DE BATURITÉ-CE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Bacharelado em Administração Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira como parte dos requisitos necessários para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Luís Miguel Dias Caetano

**REDENÇÃO-CEARÁ
2022**

RESUMO

O Governo digital pode ser considerado que é um campo emergente que visa reunir diferentes áreas do conhecimento relacionadas e envolvidas no uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC), sobre a governança trabalha com a execução de mecanismos e conceitos que auxiliam todo processo de melhoria no setor público, criando indicadores que servem para fazer uma análise mais profissional de tudo que acontece dentro da gestão, principalmente gerir transparência em todos os processos executados isso é crucial dentro de uma governança pública, a simplificação dos processos faz que a gestão e as tomadas de decisões sejam mais eficientes. Objetiva-se analisar as ações de Governo Digital e Inovação buscando seus benefícios e ampliações que possam ser aplicados em gestão a nível municipal no município de Baturité-CE. Diante disso, nos deparamos com alguns desafios, que são: ampliar os canais de relacionamento entre a sociedade e o Estado, levar ao conhecimento de cidadãos e empresas a estrutura organizacional e o funcionamento do governo, a fim de facilitar o acesso a serviços digitais e canais de participação social, integrar processos, sistemas e serviços, reduzindo iniciativas de busca de soluções em silos, reduzir riscos em projetos de TIC, podemos compreende-se assim a partir da análise desenvolvida no decorrer deste trabalho o quanto governo digital é importante e se faz necessário de modo emergente.

Palavras-chaves: Governo Digital. Governança Digital. Tecnologia da Informação. Setor Público.

INTRODUÇÃO

Baturité é conhecido por ser a principal cidade da região do maciço de Baturité, localizada no interior do estado do Ceará, a sua população é estimada, pelo último censo de 2021, em 36.127 pessoas, com sua área territorial de 314.075km. Atualmente observa-se que a era digital no setor público vem conquistando seu reconhecimento ao longo do tempo, tendo em vista que boa parte dessa mudança consiste em diferenças significativas na tecnologia, o seu principal intuito é de colaborar com uma mudança completamente digitalizada que consiste na maximização e flexibilidades dos processos de gestão. Muitas áreas estão em constante expansão, podemos citar como exemplo os avanços da tecnologia da informação e comunicação (TIC) que vem evoluindo com o passar dos anos, observando o amadurecimento recente da sociedade sobre a adesão de novas tecnologias.

Percebemos que, no decorrer desse trabalho, observa que o fato principal da pesquisa se refere ao governo digital. Dessa forma, iremos abordar sobre o governo digital inserido na gestão municipal de Baturité-CE. Nesta perspectiva, um dos principais intuítos deste trabalho é garantir a aplicação da abordagem inovadora, essa abordagem é considerada a gestão de governança digital dentro do campo de pesquisa sobre o desenvolvimento da tecnologia da informação e comunicação na gestão municipal de Baturité-CE, o estudo possibilita a melhoria e otimização da qualidade de serviços inseridos na gestão pública.

No governo digital, também podemos referir-se como uso das tecnologias digitais, como parte integrada das estratégias de modernização governamental, para gerar benefícios para a sociedade. É baseado em um sistema completo governamental digital composto de atores de governo, empresas, organizações da sociedade cível e indivíduos que apoiam a produção e o acesso a dados serviços e conteúdos mediante interações com o governo (OECD, 2014).

A perspectiva adotada neste trabalho é sob uma análise de dados, referências e artigos que possam auxiliar o que é considerado governo digital, utilizando ferramentas que contém em uma gestão de governança digital. Na pesquisa que

abordamos sobre o governo digital, podemos perceber que um dos principais intuitos dessa pesquisa é garantir a aplicação da abordagem inovadora dentro do campo de pesquisa sobre o desenvolvimento da tecnologia da informação e comunicação e recursos inovadores, o estudo possibilita a melhoria seus serviços priorizando a qualidade e inserido na gestão pública, seu sistema de gerenciamento do TIC no setor público pode ser compreendido que pode possibilitar mais otimização dos recursos inovadores possibilitando ao gestor público uma maior praticidade e facilidade entre conseguir o fazer a gestão de eficiência e até mesmo o controle das operações e ações dentro da administração pública.

No Governo Federal utiliza-se uma ferramenta que revolucionou o sistema digital, essa ferramenta consiste no E-Gov (governo eletrônico) é um sistema sobre uma plataforma de um portal digital, que reúne em um só lugar vários tipos de serviços para os cidadãos, e também contém informações e também sobre a atuação do Governo Federal, de fácil acesso exclusivo dos cidadãos, tudo começa pelo portal gov.br, que reúne, em um só lugar, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação de todas as áreas do governo. Até dezembro de 2020 os sites do Governo estarão integrados, tornando o portal gov.br a entrada única para as páginas institucionais da administração federal, oferecendo ao cidadão um canal direto e rápido de relacionamento com os órgãos federais, estão em constante atualização para aprimorar seus serviços.

O estudo tem por principal objetivo analisar as ações de Governo Digital e Inovação buscando seus benefícios e ampliações que possam ser inseridas na gestão a nível municipal no município de Baturité-CE. Nesse sentido, podemos levantar um questionamento referente a pesquisa como questão, como seriam as condições de implementação da governança digital e de suas novas iniciativas?

A análise sobre a implementação do governo digital é baseada a partir de uma análise do contexto municipal justificando sua importância e sua necessidade de implantação de uma nova abordagem que consiste em práticas constantes melhorias e processos mais rápidos que possam auxiliar na visão com objetivo de resultado de melhorias na gestão pública, fundamentos básicos de uma implementação digital ampliando a qualidade e processos do TIC auxiliando toda a gestão municipal.

Um dos grandes desafios que hoje se encontra dentro da comunicação pública ainda seria o acesso a essa comunicação, onde ainda é possível encontrar algumas pessoas que tenham dificuldade ao acesso à informação. O fator de grande impacto,

são suas diferenças entre as desigualdades de classes sociais e estruturais no Brasil, isso acontece por uma parcela da população ainda não possuir acesso à internet. Esse fato, afeta a comunicação entre os colaboradores e afeta também a comunicação e acesso dentro da plataforma do governo (e-gov.br) de comunicação do governo. Levantamos um questionamento, sobre a visão de gestor público: como é possível avaliar os índices de controle de prioridade dentro da gestão?

O governo brasileiro tem facilidade de fazer pesquisas e montar índices referentes sobre o cadastramento digital, a evolução digital veio para ampliar essa questão de levantamento de índices de diferentes áreas como a saúde, educação, finanças e outras; coletando dados de forma bem mais rápida e prática com o uso e acesso da internet enquanto é um gasto irrelevante de uma quantia desnecessária para um profissional ir a campo entrevistar as pessoas. Esse custo pode ser diminuído com uma readaptação do modelo de entrevista ser totalmente digitalizado. São várias situações que a implementação do governo digital pode acarretar.

O uso exclusivo de um questionário sobre uma perspectiva de satisfação dos serviços ofertados pelo governo federal, os serviços que serviriam de informação e até mesmo acesso a plataformas; exemplos: educação, saúde, finanças, transparências. Tal questionário poderia ser respondido em qualquer lugar do Brasil, pode ser considerado uma política pública federal, mas toda a estrutura tem que envolver a gestão municipal como a principal fonte de ação para a execução da pesquisa, mas ao mesmo tempo o seu risco é maior, a adesão exclusiva o uso da tecnologia em alguns estudos de caso notamos que mais da metade dos brasileiros têm acesso à internet dando um melhor vínculo dentro das plataformas do governo. Em contrapartida, tem o problema que não é todo mundo que sabe utilizar a plataforma.

O Brasil ainda tem um grande déficit de acesso à internet, a região do norte onde são considerados problemas crônicos, ou seja, pequena parte de sua população não tem acesso à internet, de acordo com IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) e a ONG DERECHOS DIGTALES foi realizado um estudo que foi identificado onde as questões que ainda a região norte é considerado que tem um dos piores indicadores relativos a qualidade ao acesso à internet no Brasil, esse estudo apontar como principais fatores as questões sociais, políticas e econômicas, acrescido pela ineficiência políticas públicas voltadas para o acesso da população da região à internet, impactam na qualidade na baixa qualidade da conexão, cobertura limitada.

Baseando nessa pesquisa citada no texto acima, podemos levantar alguns questionamentos e desafios que podem ser encontrados na cidade de Baturité, sempre visando os desafios e as oportunidades que podemos encontrar dentro da aplicação de um governo digital.

Diante da introdução de alguns desafios que encontramos na pesquisa, podemos levantar um questionamento: naturalmente, diante das inúmeras possibilidades e potencialidades do TIC e até mesmo do governo, autores passaram a afirmar que o governo eletrônico seria o protagonista de uma série de transformações do Estado e da própria democracia (BALUTIS, 2001; CHAIN et al., 2004; BIMBER, 2003; HEEKS, 2002; OLIVER; SANDERS, 2004).

2 METODOLOGIA

Esta pesquisa tem característica descritiva e qualitativa (COLLIS; HUSSEY, 2006), adotando o método de estudo de caso único (YIN, 2001). Sua finalidade é considerada básica a ponto de se aprofundar em um único tema: governo digital. Sendo que este artigo foi realizado por intermédio de uma pesquisa qualitativa. Cabe destacar que, para Marconi e Lakatos (2009), a classificação dos tipos de pesquisa pode mudar de acordo com o enfoque do autor e as subdivisões que dependem de: condições, objetivos, objetos de estudo, metodologias, interesses, situações, dentre outros elementos. Essa pesquisa ocorreu por intermédio da análise de um estudo de caso e da coleta de dados em entrevistas guiadas ou focalizadas. Segundo Pádua (2012), uma pesquisa pode ser realizada através de um ou mais recursos técnicos a depender do objeto de estudo, o que foi o caso.

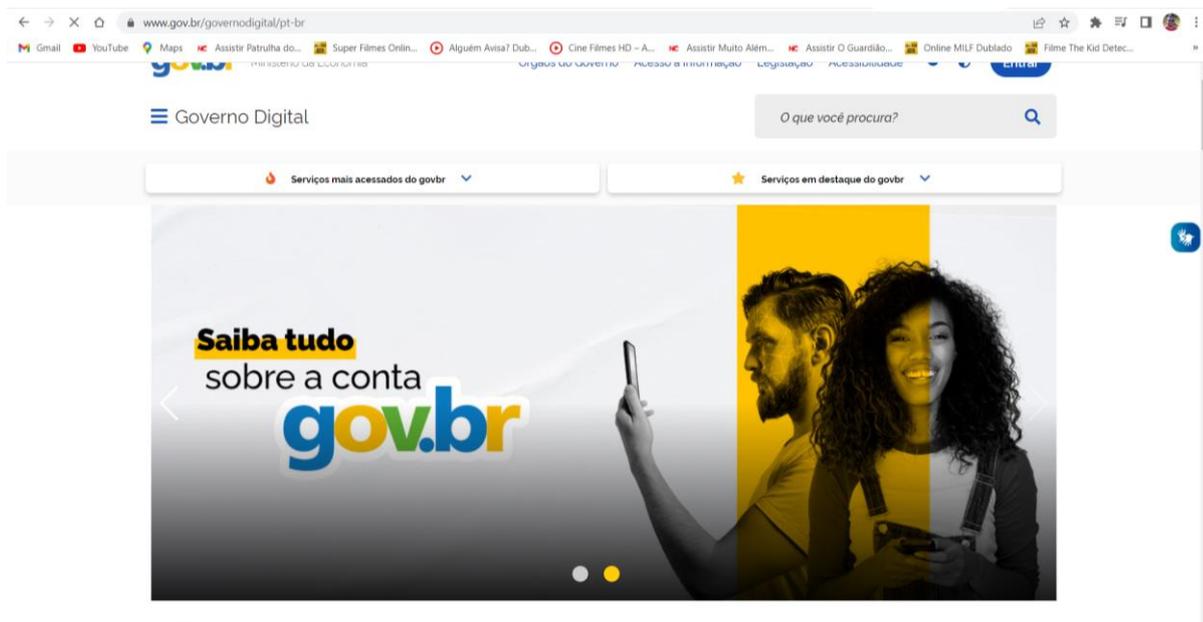
Este TCC foi realizado por intermédio de uma pesquisa qualitativa baseando-se por teorias científicas, dados coletados, índices de gráficos e artigos científico, dentro da pesquisa é realizado uma entrevista com 30 residentes da cidade de Baturité, que foi coletada a percepção de cada entrevistado envolvido na pesquisa, analisando suas opiniões em relação a implementação de um governo digital dentro da cidade.

A estrutura de pesquisa é composta por 6 partes, a primeira parte vem o resumo onde consiste as principais ideias e pontos principais da pesquisa e sendo reproduzida em um texto curto e objetivo, segunda parte vem a introdução onde consta a seção inicial que indica o propósito e os objetivos da escrita e é considerado o escopo do

artigo. Na terceira parte, vem a metodologia que é estruturada e onde vai ser descrita toda a descrição do caminho detalhado que foi utilizado para explicar como se fez a pesquisa e quais métodos foram utilizados para chegar ao resultado. A quarta parte vem a fundamentação teórica onde nela consta toda a explicação sobre governança digital, governo digital, a ferramenta que é utilizada nos sistemas digitais chamada de (big data). Quinta parte vem a descrição sobre o material de coleta da pesquisa e sobre a explicação da pesquisa. E, por último, a sexta parte que vem a descrição das considerações finais toda a conclusão do projeto e notificações de tudo que foi abordado no decorrer da descrição do artigo.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Governo digital podemos considerar que é um campo que está em constante evolução e tem como fundamento a visão de reunir diferentes áreas do conhecimento relacionadas e envolvidas no uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC), incluindo princípios, plataformas, metodologias, processos e tecnologias digitais para repensar e implementar atividades relacionadas ao governo, nos seus domínios, a fim de configurar o que muitas vezes é chamado de governo eletrônico, e-government ou simplesmente e-gov.



Fonte (Governo Digital)

Podemos entender que o uso da tecnologia nos governos digitais pode influenciar diretamente no aumento da qualidade dos serviços, na sua eficiência e

eficácia, as melhorias em relação ao governo digital é constante, o seu impacto positivo em relação ao que consiste em melhorias na qualidade de vida dos cidadãos. Graças a intenção do governo digital às oportunidades são criadas afim de colaborar com a participação de todos os cidadãos, esses processos de participação influencia diretamente no desempenho de resultados positivos, afim de impactar em mudanças de vidas diretamente ligado a sociedade, podemos considerar que esse é o foco principal da transformação digital que desta forma pode ser considerado o objetivo de digitalizar boa parte dos seus serviços públicos, só assim pode simplificar a vida dos cidadãos dos estados e municípios.

Governança

Na gestão pública a ideia de governança pode ser analisa como um conjunto de ações que podem definir as responsabilidades que auxiliam os processos de tomada de decisão. Sobre o conceito de governança compreende todos os processos de governar, o fundamental da governança é dirigir a economia e a sociedade visando objetivos coletivos. A Governança é um conceito contestado, e há algumas perspectivas concorrentes sobre o que a governança significa e como ela opera. Por exemplo, houve uma escola proeminente de pensamento que debateu em nome da “governança sem governo” (RHODES, 1997).

O argumento proposto por esses acadêmicos (e alguns profissionais) é de que os governos são desajeitados, burocráticos e, de muitas maneiras, não democráticos, e de que muitos, senão a maioria, de seus serviços poderiam ser prestados por redes de agentes sociais. Esta dependência dos agentes sociais é rejeitada por outros acadêmicos (e muitos profissionais) que debatem a favor de abordagens mais centradas no Estado para o ato de governar (BELL E HINDMOOR, 2009).

De acordo com O Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, (doravante, Decreto) trata a governança pública como um “conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade” (BRASIL, 2017).

Podemos levantar um questionamento depois de sabermos o conceito sobre governança, como a governança pode melhorar uma gestão pública? A governança

trabalha com a execução de mecanismos e conceitos que auxiliam todo processo de melhoria no setor público, criando indicadores que servem para fazer uma análise mais profissional de tudo que acontece dentro da gestão, principalmente gerir transparência em todos os processos executados isso é crucial dentro de uma governança pública, a simplificação dos processos faz que a gestão e as tomadas de decisões sejam mais eficientes.

Governança digital

Na governança digital promove maior eficácia, eficiência, efetividade e economicidade do Estado Brasileiro. A estruturação da governança amplia as possibilidades de participação social e de construção colaborativa de políticas e iniciativas inovadoras de governo digital, para que possam ser oferecidos melhores serviços que respondam às exigências de transparência e prestação de contas para a sociedade. É uma área que visa a aproximação entre diversos campos do conhecimento relevantes e envolvidos com o uso de dos TIC a utilização, pelo setor público, de tecnologias da informação e comunicação tem como objetivo de melhorar a informação e a prestação de serviços, incentivando a participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão e tornando o governo mais responsável, transparente e eficaz (VERMA ET AL., NATIONAL INFORMATICS CENTRE OF INDIA, 2005). A governança digital é considerada um fator gerador estratégico porque seu conhecimento tem foco na inovação por meios de tecnologias que proporcionam melhorias na qualidade de vida da sociedade.

Na administração pública, devem ser seguidos alguns princípios para que haja mais governabilidade por meio de práticas relacionados a digitalização dos serviços, de acordo com O Decreto nº 10.332, publicado no dia 29 de abril de 2020, além de legitimar, dá publicidade ao plano estratégico junto a todos os órgãos da administração pública e à sociedade, de acordo com o plano de Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022 está organizada em princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio de tecnologias digitais. Buscamos, com ela, oferecer políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis a qualquer hora e lugar e a um custo menor para o cidadão, algum desses princípios está relacionado:

1. FOCO NA SOCIEDADE

Pessoas físicas e jurídicas são o foco do redesenho e entrega de serviços digitais.

2. ABERTURA E TRANSPARENCIA

Publicidade a aplicação dos recursos, com ganho social e econômico.

3. COMPARTILHAMENTO DA CAPACIDADE DE SERVIÇOS

Órgãos compartilham infraestrutura, sistemas, serviços e dados.

4. SIMPLICIDADE

Redução da complexidade, fragmentação e duplicação de informação.

Otimização dos processos de negócio, melhorando os serviços à sociedade.

5. PRIORIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS EM MEIO DIGITAL

Serviços oferecidos em meios digitais para dispositivos e plataformas.

6. SEGURANÇA E PRIVACIDADE

Os serviços possibilitam disponibilidade, integridade, confiabilidade e autenticidade dos dados. E protegem o sigilo do cidadão.

7. PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

Colaboração dos cidadãos no ciclo das políticas públicas.

Órgãos fornecem informações tempestiva e confiável para a supervisão do governo

8. GOVERNO COMO PLATAFORMA

O governo se torna uma plataforma aberta. Vários atores constroem aplicações tecnológicas sobre a plataforma

9. INOVAÇÃO

Soluções inovadoras co-criadas resultam em melhoria dos serviços públicos

3.3 Tecnologia da informação e governança digital

Podemos também falar sobre a tecnologia da informação e comunicação que tem seu papel fundamental dentro de uma gestão municipal e trabalha lado a lado com a governança digital buscando a melhoria e o melhor acesso aos cidadãos. Na gestão pública deve obter um máximo de resultado positivo sobre o uso do TIC baseando nas suas avaliações sobre as necessidades e analisar a situações financeira, analisando os custos benefícios que obterá com a tecnologia disponível dentro da organização sem deixar de lado a análise da contribuição da TIC para a inteligência organizacional (REZENDE,2005).

Sobre a tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): é considerado um ativo estratégico que apoia processos de negócios institucionais, mediante a conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações. Tecnologias Digitais: referem-se às TIC, incluindo a internet, tecnologias e dispositivos móveis, desenvolvimento de serviços e aplicações e análise de dados, utilizados para melhorar a geração, coleta, troca, agregação, combinação, análise, acesso, busca e apresentação de conteúdo digital (OECD, 2014).

Podemos levantar um questionamento sobre o que seria a melhor possibilidade de otimização da qualidade e serviços da gestão pública? Dentro da visão com eficiência baseamos 6 práticas e critérios fundamentais dentro uma governança digital:

1. O primeiro critério é o foco na automação de processos a digitalização é uma das estratégias robusta para automatizar os processos, a intenção é a busca de resultados com maior produtividade e tarefas com mais agilidades e facilidade. O segundo critério Uso eficiente dos dados
2. Uso eficiente dos dados, o grande volume de informação do setor público pode ser melhor gerido com uso de soluções digitais além de promover decisões orientadas por dados (data-driven), elas facilitam a integração dos dados de diferentes órgãos (NEOWAY 2021)
3. Mais transparência, a implementação da lei da transparência é um marco fundamental no setor público, com a transformação digital, a população passa a ter acesso ainda mais rápido a esses dados para acompanhar o que está sendo feito.
4. Melhor controle dos processos a redução do uso do papel não só otimiza as atividades, mas como também permite um controle mais adequado pelos gestores, com os dados disponíveis nas plataformas online fica mais fácil acessá-los e monitorar o andamento de cada processo.
5. Aperfeiçoamento dos processos, a alimentação escolar e o transporte público são bons exemplos de serviços que ganham em qualidade com o uso de dados. O gerenciamento desses processos em uma plataforma integrada facilita a execução sem exceder o orçamento.
6. Redução de custos, a transformação digital reduziria o uso de matérias como o papel e otimiza processos que refletem nas produtividades dos servidores. Assim o

setor público alcança uma importante economia que abre espaços para investimentos em outros projetos.

Dentro de armazenamentos de dados existe uma lei específica a lei geral de proteção de dados e os impactos no setor público, ela trouxe impactos para diversos setores da sociedade. A ação da regulamentação de práticas relacionadas ao tratamento de dados pessoais no Brasil, a LGPD estabeleceu novas exigências de gestão de processos para os setores público e privado, a saber:

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018) foi aprovada em 2018 e entraria em vigor a partir de 14 de agosto de 2020. A **lei** representa um marco histórico na regulamentação sobre o tratamento de **dados** pessoais no Brasil, tanto em meios físicos quanto em plataformas digitais (BRASIL, 2018).

Visando essas iniciativas, o big data possibilita uma melhora gerenciamento isso não é diferente na gestão pública a utilização da ferramenta *big date* é um conjunto de dados e com maior complexidade, é utilizado especialmente de novas fontes de dados, esses conjuntos de dados é utilizado de com um grande taxa de dados volumosos que o software tradicional de processamento de dados simplesmente não consegue gerenciá-los, no entanto esse grande fluxo de volumes de dados podem ser usados para resolver problemas de negócios que você não conseguiria resolver facilmente.

Existe três pilares fundamentais na aplicação do BIG DATE esses pilares trazem um benefício vantajoso para quem utiliza a listagem, os pilares fundamentais e são conhecidos como os três VS do big date inicialmente se inicia o primeiro pilar que consiste no *volume*, significa a quantidade de dados você terá que processar grandes fluxo de dados não estruturados de baixa densidade. Esses dados podem gerar valores desconhecidos como feeds de dados de twitter, fluxos de cliques em páginas da internet e até mesmo aplicativos moveis, e até ainda um equipamento habilitado para os sensores, para algumas empresas que utilizam os serviços, isso pode utilizar dezenas de terabytes de dados, para outras pode até ser centenas de pentabytes (GARCIA, 2022).

O segundo pilar que podemos inserir é o pilar da *velocidade*, refere-se a taxa mais rápida em qual os dados recebidos e talvez administrados, normalmente a

velocidade mais alta do gerenciamento dos dados é transmitido diretamente para um arquivo de memória, em vez de ser gravada em apenas um disco, em alguns produtos inteligentes habilidade de uso da internet operam da seguinte forma em tempo real ou quase em tempo real e exigem avaliações e ação em tempo real (GARCIA, 2022).

O terceiro pilar fundamenta-se na questão da *variedade*, que se refere aos vários tipos de dados disponíveis, esses dados são coletados tradicionais de forma que serão estruturados adequadamente e perfeitamente encaixos a um banco de dados relacionado, os dados não estruturados e semiestruturados, como texto, áudio e vídeo exigem um pré-processamento adicional para obter significado e dar suporte a metadados (GARCIA, 2022).

É muito importante ressaltar que quando se tem o investimento na tecnologia é necessário também o investimento na capacitação dos servidores para saber lidar com os novos processos de tecnologia, e é fundamental também para futuramente evitar impactos negativos que possam a ser gerados por produções falta de conhecimento na execuções da tarefas com o uso da tecnologia, com a capacitações dos servidores podem trazer benefícios gerando operações de trabalho com maior flexibilidade e rapidez quando forem executar suas funções. Dentre essas funções a serem executadas existe algumas empresas que auxilia nas capacitações de servidores público.

A adesão tecnológica avançando em diferentes segmentos da gestão pública, capacitar os servidores tornou-se uma medida essencial na formação dos governos digitais. As barreiras do setor ligadas à transformação digital vêm sendo superadas com maior rapidez devido às imposições da pandemia de Covid-19. Desde o ano de 2020 a crise sanitária vem influenciando os órgãos públicos a transformarem seus processos e serviços para manter a rotina de trabalho e os atendimentos à população de forma remota.

A adoção de novas tecnologias no ambiente governamental, mesmo trazendo benefícios a médio e longo prazo, é desafiadora porque envolve mudança de cultura e adaptação ao novo processo de trabalho. É vital comunicar, sensibilizar e capacitar o servidor desde o início da transformação digital para que ele se sinta parte essencial nesse processo de evolução. Ao estar preparado e confiante ele fará pleno uso do sistema, obtendo resultados estratégicos alinhados aos objetivos dele e do órgão no qual trabalha.

Diante disso nos deparamos com alguns desafios, que são: ampliar os canais de relacionamento entre a sociedade e o Estado, levar ao conhecimento de cidadãos e empresas a estrutura organizacional e o funcionamento do governo, a fim de facilitar o acesso a serviços digitais e canais de participação social, integrar processos, sistemas e serviços, reduzindo iniciativas de busca de soluções em silos, reduzir riscos em projetos de TIC, muitas vezes de longa duração e com poucos entregáveis até sua conclusão, e caros, levando muito tempo para percepção de retorno do investimento, orquestrar o reuso de sistemas administrativos, reduzindo a duplicidade de esforços e a geração de informações fragmentadas e não-padronizadas e, conseqüentemente, de desperdício de recursos e tempo otimizar o compartilhamento da infraestrutura governamental de TIC, coordenar as políticas de governo digital e de inclusão social e digital.

Além de encontrar os desafios que ao longo do tempo pode ser encontra pela aplicação da governança digital, também podemos nos deparar com oportunidades no meio do caminho, tecnologias emergentes para tratar grandes volumes de dados (big data) já citado no texto, pressão crescente da sociedade por transparência, prestação de contas, participação e efetividade na aplicação e na qualidade do uso dos recursos públicos, melhoria do desempenho e transparência dos processos administrativos da APF mediante a implantação do Processo Eletrônico Nacional, do Sistema Eletrônico de Informações e do Sistema Protocolo Integrado.

Dessa forma, em 30 de março de 2021, publicou a Lei nº 14.129, estabelecendo regras e instrumentos para a prestação digital de serviços públicos, que deverão estar acessíveis também em aplicativos para celular. É a Lei do Governo Digital, que entrou em vigor também para os municípios de todo o País a partir de outubro de 2021, conforme definições do Art. 2º, trazendo princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão.

Pode-se listar os pontos principais, a saber: a transparência na execução dos serviços públicos e o monitoramento da qualidade desses serviços; o incentivo à participação social no controle e na fiscalização da administração pública; o dever do gestor público de prestar contas diretamente à população sobre a gestão dos recursos públicos; a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a

simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis.

Dentro da gestão municipal da cidade de Baturité-CE, existe um sistema de informação diretamente disponível no site da prefeitura onde ocorre a maioria dos processos e procedimentos administração é conhecido como portal e site da prefeitura (<https://www.baturite.ce.gov.br/>).



Fonte: (Baturité)

Essa plataforma visa a transparência com a comunidade local. Outra plataforma muito utilizada como forma de tecnologia da informação e comunicação é a plataforma de mídias digitais as redes sociais da prefeitura sempre atualizando a cidade sobre os acontecimentos e processos de acordo com as demandas do município.

Dentro do portal da prefeitura você tem acesso a maioria dos processos administrativos, acesso a ouvidoria do município, também pode se verificar a questão dos gastos do município. Podemos considerar que a inclusão da plataforma digital transforma Baturité em um município em uma gestão eficiente focado na transparência dos processos e sempre lado a lado com seus cidadãos.

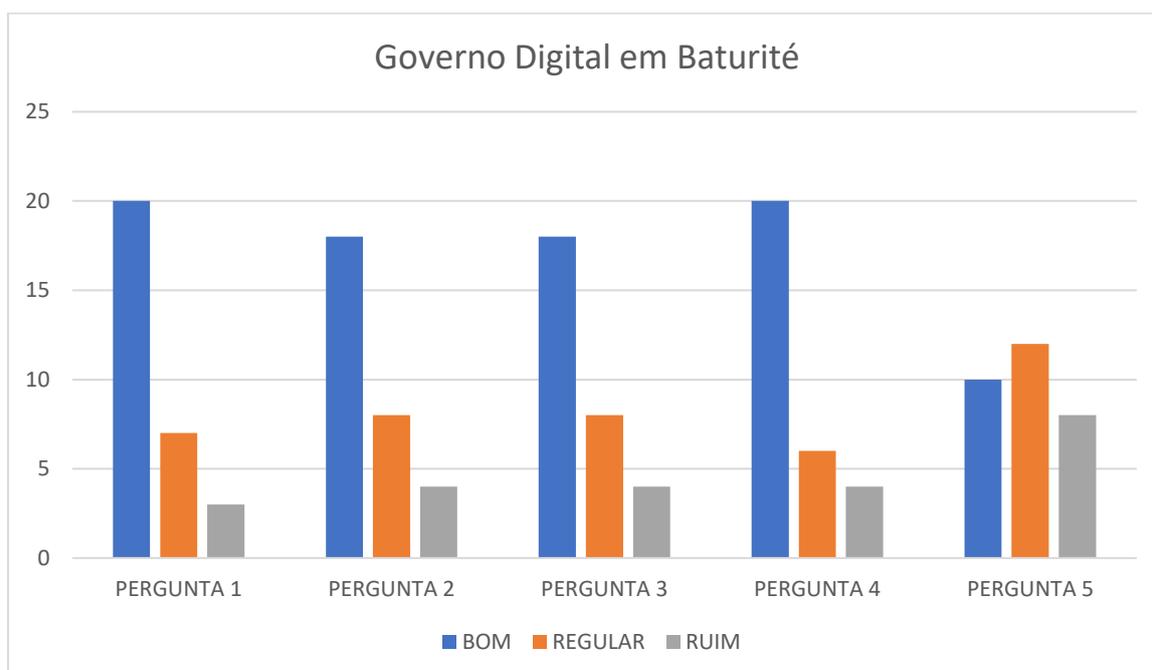
COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Dentro do campo de pesquisa foi feita uma entrevista onde é composta por 5 perguntas objetivas, que se fala sobre governo digital, governança digital e TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação). O objetivo é analisar a percepção dos entrevistados sobre o tema mencionado no decorrer do artigo, foram coletadas cerca de 30 respostas de 30 entrevistados, a pesquisa foi feita por formulário eletrônico o

Google Formulário onde toda essa coleta pode ser vista no gráfico a seguir e os seus respectivos resultados.

1. Sobre o conceito de governo digital, qual seu nível noção em relação a esse tema?
2. Entende-se que governança digital é a gestão que utiliza as tecnologias da informação e comunicação, tem com o objetivo de melhorar a informações e a prestação de serviços, qual seu nível noção em relação a esse tema?
3. Sobre TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) entende-se que é são todos os meios técnicos que são usados para tratar informações e auxiliar a comunicação, qual seu nível de compreensão em relação a esse conceito?
4. Referente a governo digital como você define a gestão atual de Baturité em relação as aplicações de tecnologia no município?
5. Como você interpreta a questão da transparência das informações na cidade de Baturité?

Gráfico 01: Perspectiva dos entrevistados de Baturité em relação a implementação do governo digital



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Observa-se que diante do estudo feito neste artigo, os dados coletados e analisados dos entrevistados sobre as expectativas em relação à gestão de governo digital no município de Baturité, cerca de 94% têm noções do conceito embora tenha sido dada uma ênfase sobre a questão de alguns fatores importantes na entrevista que são eles: transparência, controle social, tomada de decisão compartilhada, monitoramento, alocação de recursos e fluxos de informação.

Sobre esses dados já a respeito das questões sobre governança digital como dizia em (VERMA ET AL., NATIONAL INFORMATICS CENTRE OF INDIA, 2005). tem como o objetivo de melhorar a informação e a prestação de serviços, incentivando a participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão e tornando o governo mais responsável, transparente e eficaz, a relação sobre os entrevistados é que cerca de 80% dos entrevistados tem noção de como funciona a questão sobre governança digital, entende-se brevemente seu conceito. Além disso, outro ponto importante que podemos levar em consideração é a TIC que dentro do governo digital tem um papel fundamental, na entrevista coleta cerca de 80% dos entrevistados tem noção de como funciona a TIC.

Depois da análise referente sobre esses 3 conceitos cruciais tratados na entrevista, foi elaborado mais duas perguntas focadas na cidade de Baturité uma delas é referente às aplicações das tecnologias na cidade de Baturité e segundos os entrevistados foram 20 respostas para bom e mais 6 para regular e 4 para ruim, percebendo esse percentual podemos considerar que a implementação das tecnologias em Baturité está agradando mais de 50% dos entrevistados e está sendo suficiente até o momento para a gestão municipal.

A última pergunta foi sobre a questão da transparência na cidade, de acordo com as respostas analisadas podemos perceber que a transparência em Baturité é regular mediana não é algo tão visível para algumas pessoas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreende-se assim a partir da análise desenvolvida no decorrer deste trabalho o quanto o governo digital é importante e se faz necessário de modo emergente. Compreendemos, a partir dos dados coletados de uma cidade em desenvolvimento tecnológico do estado do Ceará, que o uso dessas ferramentas contribui tanto para a administração quanto para o cidadão, pois pode

facilitar a comunicação e gerenciamento da população por parte dos gestores e também ao acesso da informação dos munícipes, ampliando a transparência, otimização dos processos, gestão eficiente, auxilia na rapidez das tomadas de decisão e principalmente para melhor desenvolvimento de políticas públicas.

Baseando nessas melhoras destaca-se que o fator cidadãos e tecnologias estão interligados e influenciam diretamente na gestão pública. Dessa forma, podemos perceber que a gestão de eficiência vem de acordo com a evolução e aplicação de medidas inovadoras. As pesquisas com esse viés nitidamente precisam ser mais desenvolvidas, para que mais municípios percebam tal resultado e busquem maneiras de aplicação e desenvolvimento em suas administrações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALUTIS, A. P. **Monitoring The e-Government Revolution**. Public Manager, v. 29, n. 4, p. 34-35, inv. 2000-2001.

BELL, S. E A. HINDMOOR. **Rethinking Governance: The Centrality of the State in Modern Society** [Repensando a governança: A centralidade do Estado na sociedade moderna] (Cambridge: Cambridge University Press), 2009.

BRASIL, **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm>. Acesso em: 15 jul. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017**. Disponível em; <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9203.htm>. Acesso em: 15 jul. 2022.

BRASIL. **GOVERNO DIGITAL**. Disponível em;<<https://www.gov.br/governodigital/pt-br>> Acesso em: 15 jul 2022

BRASIL. **PORTAL DIGITAL**. Disponível em; < <https://www.baturite.ce.gov.br> > Acesso em: 15 jul. 2022

BIMBER, B. **Information and American Democracy: Technology in the Evolution of Political Power**. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2003.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração**. Um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre, Bookman, 2006.

CHAIN, A. et al. **E-gov.br: a próxima revolução brasileira**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

GARCIA, M. Big Data: **O que é, conceito e definição**. Disponível em: <<https://cetax.com.br/big-data/><. Acesso em: 15 jul. 2022.

HEEKS, R. (ed.). **Reinventing government in the information age: international practice in IT-enabled public sector reform**. Londres: Routledge, 2002.

PÁDUA, ELISABETE M. M. **Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática** - 17a ed. - Campinas, SP: Papyrus, 2012.

MARCONI, M. A. e LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NEOWAY. O que é data drive? Disponível em: < <https://blog.neoway.com.br/data-driven/> >. Acesso em: 15 jul. 2022.

OECD. **Recommendation of the Council on Digital Government Strategies**. Organisation for Economic Co-operation and Development, 2014.

OLIVER, E. L.; SANDERS, L. (Eds.). **E-Government Reconsidered: Renewal of Governance for the Knowledge Age**. Saskatoon: Houghton Boston, 2004.

RHODES, R. A. W. **The New Governance: Governing Without Government** [A nova governança: governança sem governo], *Political Studies* [Estudos Políticos] 44:652-67, 1996.

REZENDE, DENIS ALCIDES. **Engenharia de Software e Sistemas de Informação**.3.ed., Rio de Janeiro: Brasport Livros e Multimídia, 2005.

VERMA, N. et al.; NATIONAL INFORMATICS CENTRE OF INDIA. **E-government Tool Kit for Developing Countries**. New Delhi: UNESCO, Asia Pacific Regional Bureau for Communication and Information: National Informatics Centre, Dept. of Information Technology, Govt. of India, 2005.

YIN, R. K. **Estudo de caso**. Porto Alegre: Bookman, 2001.